

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 PT. PLN (Persero) Rayon Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai di tingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri.

Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal perang dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir perang dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah pada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi buruh/pegawai listrik dan gas yang bersama-sama dengan pimpinan KNI pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah departemen pekerjaan umum dan tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas di ubah menjadi BPUPLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang di bubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2(dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenaga Listrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Karena merupakan suatu badan yang bertanggung jawab akan ketersediaan energi listrik di Indonesia, maka PT. PLN (Persero) memiliki Visi “Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani”. Kemudian Misi dari PT. PLN (Persero) adalah sebagai berikut :

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan Motto dari PT. PLN (Persero) adalah “Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik (electricity for a better life)”. Berikut merupakan Logo PT. PLN (Persero) :



Gambar 4.1
Logo PT. PLN (Persero)

Keterangan :

- a. Lambang kilat berwarna merah. Listrik akan membawa manfaat positif bagi semua pihak apabila dimanfaatkan secara tepat. Namun juga dapat membawa hal negatif apabila disalahgunakan.
- b. Gelombang udara yang berwarna biru. Udara merupakan medium penghantar bagi ion-ion listrik. Demikian pula PT. PLN (Persero) berkeinginan untuk menjadi media atau penyalur energi listrik bagi konsumennya.
- c. Persegi panjang berwarna kuning. Diartikan sebagai cahaya yang terang. Diharapkan energi listrik yang diproduksi dan didistribusikan oleh PT. PLN (Persero) kepada konsumen dapat membawa manfaat seperti cahaya dalam kegelapan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru memiliki 10 Unit Rayon yang salah satunya adalah Rayon Perawang yang terletak di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak. Di bawah pimpinan Bapak Endryez Prathama PT. PLN (Persero) Rayon Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak memiliki Jumlah pelanggan sebagai berikut :

Tabel 4.1

Jumlah Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Periode Tanggal : 1 Januari 2017-31 Desember 2017

No	Jenis Golongan	Jumlah Pelanggan
1	Listrik Prabayar	13.178
2	Listrik Pascabayar	13.634
Jumlah		26.812

Sumber : PT. PLN (Persero) Rayon Perawang

4.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi mengidentifikasi peran dan tanggung jawab semua anggota organisasi (Madura, 2001:16). Struktur organisasi ini menggambarkan kerangka kerja yang memiliki hubungan dan batasan yang jelas mengenai wewenang dan tanggung jawab dari setiap bagian yang ada dalam suatu organisasi. Dengan adanya struktur organisasi akan memudahkan pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien, struktur organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak ditetapkan melalui keputusan pimpinan PT. PLN Cabang Pekanbaru. Sebagai berikut :

Dalam mengorganisir suatu kegiatan langkah pertama yang harus dilakukan oleh pimpinan perusahaan adalah menetapkan pekerjaan apa yang akan dilaksanakan agar pembagian tugas menjadi jelas, dan apa yang menjadi tujuan organisasi kelak dapat terpenuhi. Dengan adanya pembagian pekerjaan, maka

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

setiap personil dari organisasi dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang telah ditetapkan tanpa adanya saling tindih.

Organisasi merupakan kumpulan orang-orang dengan masing-masing tugas untuk dijalankan dalam suatu kerjasama yang telah ditentukan. Untuk itu setiap unit yang ada dalam organisasi haruslah terkoordinir, dengan terjalinnya suatu koordinasi yang baik, diharapkan akan mampu membawa perusahaan kearah tujuan yang hendak dicapai atau juga dapat dikatakan bahwa organisasi ini merupakan suatu wadah untuk menjalankan aktivitas, dan gerak operasional demi tercapainya tujuan yang diinginkan. Tercapai atau tidaknya tujuan suatu organisasi sangatlah tergantung kepada orang-orang yang menjalankan masing-masing tugas yang telah ditetapkan dalam organisasi tersebut.

Agar setiap tugas, tanggung jawab dan wewenang didalam suatu organisasi tersebut menjadi lebih jelas serta tidak kesimpang siuran, maka fungsi-fungsi di dalam perusahaan harus ditetapkan, diatur, dan disusun didalam suatu struktur organisasi dimana dengan adanya struktur organisasi tersebut maka wewenang, kedudukan serta tanggung jawab masing-masing jabatan dapat diketahui secara jelas.

Struktur organisasi yang baik adalah yang bersifat efisien dan sehat. Dimana tiap-tiap satuan didalam organisasi dapat menjalankan perannya dengan baik dan masing-masing sektor organisasi dapat mencapai perbandingan yang terbaiknya antara hasil usaha dan kerja.

Demikian pula halnya dengan PT. PLN (Persero) Rayon Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak, sebagai salah satu BUMN milik pemerintah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

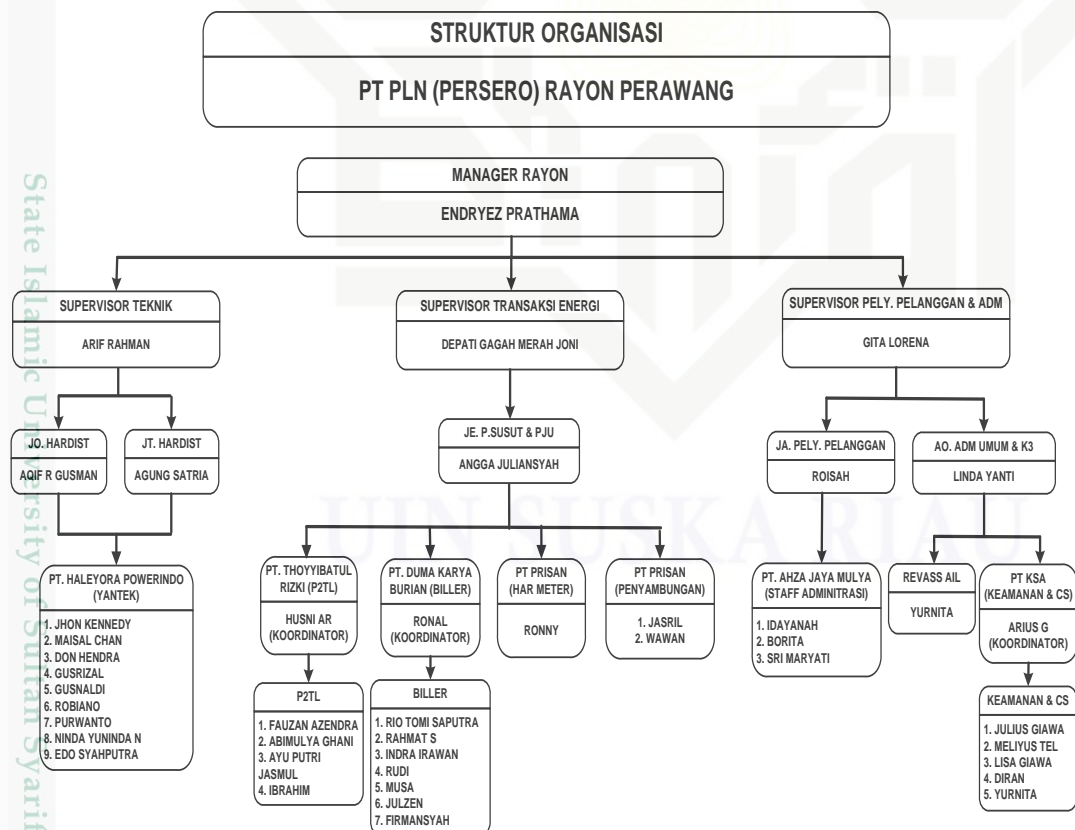
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang bertujuan memberikan pelayanan dibidang kelistrikan pada masyarakat (*public utility*) serta suatu perusahaan yang bertujuan untuk mencari keuntungan dari kegiatan operasionalisasi yang dilakukan.

Struktur organisasi atau pengorganisasian yang merupakan syarat utama dan mutlak guna meningkatkan pekerjaan, tanggung jawab serta pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Dengan adanya struktur organisasi tersebut dapat memberikan ketegasan serta batas tanggung jawab yang jelas dari masing-masing jabatan, sehingga dapat menyelesaikan tugas yang telah dibebankan tetap pada waktunya.

Untuk selanjutnya, penulis akan melampirkan struktur organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Keterangan :

1. **JO** = **Junior Operator**
2. **JT** = **Junior Technician**
3. **JE** = **Junior Engineering**
4. **JA** = **Junior Analyst**
5. **AO** = **Assistant Officer**
6. **CS** = **Cleaning Service**

4.3 Uraian Tugas (*Job Description*) PT. PLN (Persero) Rayon Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

Adapun masing-masing uraian tugas yang ada pada organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Manajer Rayon

Tanggung Jawab Utama :

- a. Merumuskan sarana kerja Ranting sesuai dengan kebijakan Cabang sebagai pedoman kerja.
- b. Mengatur dan mengarahkan pelaksanaan tugas bawahan sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka membina dan memotivasi bawahan serta kelancaran pelaksanaan tugas.
- c. Menyusun RAO/UAJ Ranting.
- d. Mengawasi dan mengkoordinasikan pengoperasian, dan pemeliharaan sarana penyediaan tenaga listrik agar sesuai dengan jadwal dan target yang telah ditentukan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Mengkoordinasikan kegiatan pelayanan pelanggan pada calon pelanggan atau yang telah menjadi pelanggan agar target kwh terjual dan jumlah sambungan terpasang dapat tercapai.
- f. Memeriksa dan menandatangani bukti-bukti pengesahan penerimaan dan pengeluaran uang, Surat perintah kerja dan Surat dinas resmi yang dilaksanakan oleh Ranting.
- g. Memeriksa dan meneliti terhadap bukti-bukti pengiriman uang ke Bank Receipt PLN Cabang hasil penerimaan penjualan rekening serta mengecek hasil pencatatan stand meter konsumen besar dalam rangka meneliti kebenaran pelaksanaan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- h. Mengevaluasi pelaksanaan tugas seksi-seksi untuk mengetahui apakah sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.
- i. Memberikan arahan dan pembinaan kepada rekanan Ranting yang bergerak dalam bidang kelistrikan agar dalam pelaksanaan pembangunan dan pemeliharaan jaringan serta penanganan gangguan ataupun mutu pekerjaan sesuai dengan persyaratan yang berlaku di PLN.
- j. Merencanakan sistem pengawasan pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan oleh pihak ketiga dan penyerahan pekerjaan untuk menghindari adanya penyimpangan yang akan merugikan PLN.
- k. Membuat dan menyampaikan laporan kegiatan Ranting, sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas kepada Kepala Cabang.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- l. Membuat laporan berkala sesuai dengan bidang tugasnya.
 - m. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang sesuai dengan kewajiban dan tanggung jawab pokoknya.
2. Supervisor Teknik

Tanggung Jawab Utama :

- a. Melaksanakan susut teknis.
- b. Melaksanakan pemeliharaan JTM.
- c. Melaksanakan pemeliharaan gardu.
- d. Melakukan respon time.
- e. Melaksanakan pemeliharaan JTR.
- f. Melaksanakan pemeliharaan jaringan SR.
- g. Melakukan proses perbaikan apabila terjadi gangguan penyulang per 100 KMS.
- h. Melakukan proses perbaikan apabila terjadi gangguan trafo distribusi.
- i. Melaksanakan manajemen operasi gardu/trafo.
- j. Melaksanakan manajemen operasi jaringan TM.
- k. Melaksanakan manajemen operasi jaringan TR.
- l. Melaksanakan manajemen operasi jaringan SR.
- m. Melakukan pengaturan pola operasi dan pembebanan jaringan dan gardu distribusi.
- n. Melaksanakan implementasi SOP operasi distribusi.
- o. Melakukan pemeliharaan gardu distribusi/trafo tenaga.
- p. Melakukan pemeliharaan jaringan distribusi/transmisi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Supervisor Transaksi Energi

Tanggung Jawab Utama :

- a. Melakukan proses rekening tagihan listrik pelanggan.
- b. Melakukan penertiban pemakaian tenaga listrik.
- c. Melakukan pemeriharaan KWH meter.

4. Supervisor Pelayanan Pelangganaan & Adm

Tanggung Jawab Utama :

- a. Melaksanakan prosedur yang ada apabila terdapatnya penambahan pelanggan baru.
- b. Melakukan penyisiran tarif.
- c. Melakukan pembenahan data pelanggan.
- d. Melakukan pengelolaan piutang.
- e. Melakukan pelunasan omzet/TUL III-07.
- f. Melaksanakan pengelolaan kinerja K3.
- g. Melakukan kecepatan pelayanan PB/PD.
- h. Melakukan proses tindak lanjut pengaduan pelanggan.

5. Junior Operator Hardist

Tanggung Jawab Utama :

Melaksanakan operasi sistem distribusi.

6. Junior Technician Hardist

Tanggung Jawab Utama :

Melaksanakan pemeliharaan sistem distribusi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Junior Engineering Pengendali Susut & PJU

Tanggung Jawab Utama :

- a. Melakukan roses rekening tagihan listrik pelanggan.
- b. Melakukan penertiban pemakaian tenaga listrik.
- c. Melakukan pemeriharaan KWH meter.

8. Junior Analyst Pelayanan Pelanggan

Tanggung Jawab Utama :

- a. Melakukan proses pelaksanaan penyambungan pelanggan.
- b. Melaksanakan tata kelola daftar tunggu.
- c. Melaksanakan prosedur apabila adanya perubahan daya.
- d. Melakukan monitoring dan evaluasi piutang.
- e. Melakukan pengelolaan piutang ragu-ragu.
- f. Melakukan pengawasan tagihan susulan.
- g. Melakukan monitoring pelunasan rekening lancar.
- h. Menentukan lama waktu penyelesaian mutasi peremajaan.

9. Assistant Officer Administrasi Umum & K3

Tanggung Jawab Utama :

- a. Melakukan survei potensi dasar.
- b. Melaksanakan billing delivery pelanggan potensial.
- c. Melaksanakan Implementasi kebijakan K2&K3.
- d. Melakukan pengelolaan APAR dan APD.
- e. Melakukan pengawasan K3.
- f. Melakukan sosialisasi K2&K3.
- g. Melakukan ANEV permohonan PB/PD/PS.
- h. Menyediakan tingkat mutu pelayanan di unit.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

10. Yantek

Tanggung Jawab Utama :

Melakukan proses perbaikan apabila terjadi gangguan dan pemeliharaan jaringan.

11. P2TL

Tanggung Jawab Utama :

- a. Melakukan pemeriksaan terhadap JTL, STL, APP dan Perlengkapan APP serta Instalasi Pemakai tenaga listrik dalam rangka menertibkan pemakaian tenaga listrik.
- b. Melakukan pemeriksaan atas pemakaian tenaga listrik.
- c. Mencatat kejadian-kejadian yang ditemukan pada waktu dilakukan P2TL menurut jenis kejadiannya.
- d. Menandatangani Berita Acara hasil pemeriksaan P2TL dan Berita Acara lainnya serta membuatlaporan mengenai pelaksanaan P2TL.
- e. Menyerahkan dokumen dan barang bukti hasil temuan pemeriksaan P2TL kepada Petugas Administrasi P2TL dengan dibuatkan Berita Acara serah terima dokumen dan Barang Bukti P2TL.

12. Biller

Tanggung Jawab Utama :

- a. Melakukan catat meter.
- b. Melakukan penagihan tagihan listrik kepada pelanggan.

13. Har Meter

Tanggung Jawab Utama :

Memelihara kwh meter yang sudah rusak seperti kwh terkena petir, kwh meter macet, dll.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

14. Penyambungan

Tanggung Jawab Utama :

Melaksanakan tugas penyambungan apabila adanya penambahan pelanggan.

15. Staff Administrasi

Tanggung Jawab Utama :

- a. Melakukan monitoring status pelayanan.
- b. Melakukan aktivasi meter, cetak PKBA dan proses PDL.
- c. Melakukan monitoring permohonan untuk disurvei.
- d. Melaksanakan prosedur apabila ada penandatanganan SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik).
- e. Melaksanakan tugas sebagai frontliner untuk permohonan pengaduan dan keluhan.
- f. Melakukan call back terhadap pelanggan apabila ada proses yang belum selesai atau terdapatnya hambatan dalam proses pelayanan tersebut.
- g. Mencetak tool V1-01 (Pemutusan Sementara).
- h. Mencetak tool V1-03 (Bongkar Rampung).
- i. Melakukan proses entri pengaduan KWH rusak.
- j. Menangani keluhan rekening.

16. Revass AIL

Tanggung Jawab Utama :

- a. Melakukan proses entri data ail
- b. Melakukan proses upload data gambar ail
- c. Melakukan proses prioritas menurut daya
- d. Melakukan proses entri verifikasi dil dengan ail

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Melakukan proses entri verifikasi fisik
- f. Menyesuaikan kelengkapan dengan BA (Berita Acara)

17. Keamanan dan CS

Tanggung Jawab Utama :

- a. Melaksanakan pengawasan peraturan yang menyangkut keamanan dan ketertiban di lingkungan kantor
- b. Memelihara dan menjaga barang-barang milik kantor
- c. Melaksanakan tugas kebersihan
- d. Membantu menyediakan kebutuhan barang-barang yang diperlukan
- e. Mengecek ketersediaan kebutuhan barang-barang yang diperlukan
- f. Melaporkan kerusakan atau kehilangan sarana dan prasarana

4.4 Tugas Pokok Fungsi Pembacaan Meter

- a. Merencanakan jadwal pembacaan meter
- b. Membentuk dan memelihara rute pembacaan meter
- c. Menyiapkan kegiatan pelaksanaan pembacaan meter
- d. Melaksanakan pembacaan meter serta mencatat serta mencatat pada Kartu Meter Pelanggan (KML)
- e. Menyampaikan surat pemberitahuan ke pelanggan yang tidak berhasil dilakukan pembacaan meter
- f. Melakukan pencatatan angka kedudukan meter dan perhitungan pemakaian tenaga listrik (kWh, kVArh, kVA max)
- g. Melakukan pemeriksaan dan menindak lanjuti penunjukan saklar waktu

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- h. Melakukan pengawasan pemeriksaan, evaluasi dan menindak lanjuti hasil pembacaan meter
- i. Mengirim hasil pembacaan meter kepada Fungsi Pembuatan Rekening
- j. Mengirim data hasil temuan titik sambung pelanggan yang tidak sesuai dengan suplay gardu distribusi ke fungsi pelayanan pelanggan
- k. Melakukan uji petik, pembacaan ulang atas pengaduan baca meter
- l. Melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap para pembaca meter
- m. Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait
- n. Membuat laporan sesuai bidangnya

4.5 Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak

Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak meliputi kecamatan Tualang dan Minas Timur. Pelanggan tersebut dibagi menjadi beberapa berdasarkan golongan tarif :

1. Sosial (S)

Pelanggan jenis ini merupakan yang penggunaan listriknya untuk kegiatan sosial, yang termasuk dalam pelanggan ini adalah masjid, gereja, sekolah, yayasan, dan lain sebagainya.

2. Rumah Tangga (R)

Pelanggan yang menggunakan listriknya untuk rumah tangga.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bisnis (B)

Pelanggan yang menggunakan listrik untuk kegiatan menjual barang atau jasa, termasuk dalam pelanggan ini adalah pertokoan, rumah makan, salon, dan lain-lain.

4. Industri (I)

Pelanggan industri merupakan pelanggan yang menggunakan listriknya untuk kegiatan produksi. Yang termasuk dalam pelanggan ini adalah pabrik tekstil, industri kerajinan, dan lain-lain.

5. Pemerintah (P)

Pelanggan yang menggunakan listriknya untuk kepentingan kegiatan pemerintah, yang termasuk di dalamnya adalah kantor pemerintah dan penerangan jalan umum.

6. Multiguna (M)

Pelanggan yang menggunakan listriknya untuk kegiatan yang memerlukan pelayanan khusus dan karena berbagai hal tidak dapat tercakup dalam ketentuan golongan tarif yang lain. Kualitas khusus yang dimaksud misalnya karena kebutuhannya pelanggan multiguna lebih diutamakan (prioritas) dari pada pelanggan lainnya kalau terjadi gangguan. Yang termasuk pelanggan ini adalah supermarket, reklame, dan lain sebagainya.

4.6 Aktivitas Institusi dan Perkembangan

PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang jasa penyediaan listrik baik untuk industri maupun rumah tangga. Untuk Rayon Perawang, PT. PLN (Persero) melayani pelanggan rumah tangga

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan pelanggan industri. Sektor ketenagalistrikan seperti halnya sektor-sektor jasa lainnya, dituntut untuk menjaga tingkat pelayanan kerja yang baik dimata masyarakat dalam menjalankan operasionalnya.

Adapun PT. PLN (Persero) memiliki tugas umum dan tugas pokok yang tercantum dalam fungsi pelayanan pelanggan berikut ini adalah urainnya adalah:

1. Umum

Fungsi Pelayanan Pelanggan (FPL) adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang tata cara, perhitungan besarnya biaya, persyaratan, dan informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon elanggan serta masyarakat umum lainnya serta pelayanan pemberian penyambungan tenaga listriknya, perubahan data yang berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik yang meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian.

a. Bagian Pemasaran

Bertanggung jawab dalam penyusunan rencana penjualan dan pengembangan usaha sesuai dengan potensi dan kemampuan yang ada serta pelaksanaan kegiatan pelayanan khusus yang diprioritaskan kepada pelanggan-pelanggan potensial, untuk menjamin teriptanya peningkatan kepuasan pelanggan potensial. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, bagian pemasaran mempunyai fungsi:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (a) Menyusun data potensi pasar, rencana penjualan serta perkiraan pendapatan di daerah kerja APJ maupun dimasing-masing unit asuhannya.
- (b) Mempersiapkan dan melaksanakan pengembangan usaha baru sesuai dengan program yang telah ditetapkan.
- (c) Memonitor dan melakukan analisa atas pemakaian energi pada pelanggan-pelanggan potensial (TM/TT).
- (d) Mengadakan komunikasi dan memberikan pelayanan khusus kepada pelanggan-pelanggan dalam rangka meningkatkan loyalitas pelanggan.
- (e) Melaksanakan pembacaan meter dengan Automatic Meter Reading (AMR) untuk pelanggan potensial, serta memelihara sarana dan kelengkapannya.
- (f) Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian pemasaran.

b. Bagian Niaga

Bertanggung jawab dalam kegiatan pelayanan pelanggan, administrasi pelanggan, pembuatan tagihan listrik, dan pengendalian pendapatan untuk menjamin peningkatan pelayanan dan peningkatan pendapatan. Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan diatas, Bagian Niaga mempunyai fungsi:

- (a) Melaksakan pengawasan terhadap kegiatan pelayanan pelanggan / calon pelanggan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (b) Menyusun dan memelihara Data Induk Pelanggan (DIP) dan Data Induk Saldo (DIS).
- (c) Mengawasi kegiatan pencatatan meter dan melaksanakan pembinaan dalam rangka meningkatkan kualitas hasil pembacaan meter.
- (d) Melaksanakan dan memonitor proses pengolahan data dalam rangka pembuatan tagihan listrik sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada.
- (e) Mengamankan dan mengendalikan pendapatan dengan melaksanakan administrasi pelanggan secara tertib.
- (f) Melaksanakan pengawasan dan mengkoordinir kegiatan penagihan dalam rangka pengelolaan piutang.
- (g) Menyusun standar mutu pelayanan serta mengendalikan pencapaiannya.
- (h) Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian niaga.

c. Bagian Distribusi

Bertanggung jawab dalam perencanaan dan pembangunan jaringan distribusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pengembangan sistem, merencanakan dan melaksanakan pengoprasian jaringan distribusi untuk menjamin kontinuitas pelayanan dengan mutu dan keandalan yang memadai, serta mengoptimalkan pelaksanaan pemeliharaan dan pengaturan jaringan distribusi agar dicapai perusahaan energi yang efisien.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan di atas, Bagian Distribusi mempunyai fungsi :

- (a) Menyusun rencana dan melaksanakan pembangunan jaringan untuk melayani pelanggan dan pengembangan sistem.
 - (b) Menyusun SOP dan mengatur pengoprasian jaringan distribusi.
 - (c) Menyusun rencana pemeliharaan dan melaksanakan pemeliharaan jaringan distribusi.
 - (d) Mengelola aset jaringan distribusi dan menyusun Data Induk Jaringan.
 - (e) Membuat data peta jaringan (*mapping*) dan memelihara akurasi data sesuai dengan perkembangan.
 - (f) Mengendalikan dan mengawasi fungsi Alat Pembatas dan Pengukur (APP) dan menyusun rencana pemeliharannya.
 - (g) Melaksanakan analisa dan evaluasi susut distribusi serta menyusun upaya pengendaliannya.
 - (h) Membina dan mengembangkan PDKB (Pekerjaan Dalam Keadaan Bertegangan).
 - (i) Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian distribusi.
- d. Bagian Keuangan

Bertanggung jawab dalam pencatatan dan pembukuan aset, perencanaan dan pengendalian anggaran dan pendapatan sesuai dengan prosedur administrasi dan akuntansinya, untuk menjamin pengelolaan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

anggaran dan pendapatan yang efektif dan efisien guna peningkatan kinerja keuangan.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan di atas, Bagian Keuangan mempunyai fungsi :

- (a) Melaksanakan pencatatan dan pembukuan aset.
 - (b) Melaksanakan pengawasan dan pengendalian pendapatan serta mengadakan rekonsiliasi dengan fungsi terkait.
 - (c) Menyusun RAO / UA1 sesuai dengan jadwal dan pedoman yang ada.
 - (d) Mengatur dan melaksanakan pengawasan atas penggunaan anggaran investasi maupun operasi.
 - (e) Mengatur dan mengendalikan likuidasi keuangan secara optimal.
 - (f) Melaksanakan supervisi tentang keuangan dan akuntansi terhadap unit asuhannya.
 - (g) Menyusun laporan keuangan serta melaksanakan analisa dan evaluasi untuk merumuskan upaya perbaikannya.
 - (h) Menyusun laporan sesuai bidang tugas keuangan.
- e. Bagian SDM dan Administrasi

Bertanggung jawab dalam pengembangan dan administrasi Sumber Daya Manusia, pengelolaan kegiatan kesekretariatan dan umum untuk menjamin kelancaran operasional, serta melaksanakan kegiatan ehumasan dan pemberdayaan lingkungan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Untuk melaksanakan tanggung jawab sebagaimana disebutkan di atas, Bagian SDM dan Administrasi mempunyai fungsi :

- (a) Mencatat dan melaksanakan inventarisasi fasilitas kantor serta menyusun rencana dan melaksanakan pemeliharannya.
- (b) Melaksanakan Administrasi kepegawaian, membuat perhitungan dan melaksanakan pembayaran hak-hak pegawai sesuai ketentuan yang ada.
- (c) Menyusun dan memelihara Data Induk Kepegawaian serta melaksanakan monitoring dan evaluasi SDM.
- (d) Melaksanakan pembinaan SDM serta menyusun rencana pengembangan SDM.
- (e) Merencanakan dan mengelola kegiatan kesekretariatan, umum dan KS.
- (f) Mengatur penyelesaian masalah hukum yang terkait dengan masalah kedinasan, baik di lingkungan internal maupun eksternal.
- (g) Mengatur dan melaksanakan program kehumasan dan pemberdayaan lingkungan.
- (h) Menyusun laporan sesuai bidang tugas bagian SDM dan Administrasi.

Dalam perkembangannya PT. PLN (persero) telah menempuh berbagai upaya dalam upaya dalam mencapai pemenuhan kebutuhan pelanggan yang tiap tahunnya terus bertambah. Salah satunya yaitu

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

usaha untuk mengurangi ketergantungan akan bahan bakar minyak yang mahal harganya, hal ini dikenal dengan *fast track program*.

Pemerintah telah menetapkan untuk mempercepat diservikasi energi bagi pembangkit tenaga listrik non bahan bakar minyak. Untuk maksud tersebut, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Presiden nomor 71 tahun 2006 yang menegaskan PLN untuk mempercepat pembangunan pembangkit tenaga listrik yang menggunakan bahan bakar batu bara tersebut diminta telah siap operasi pada tahun 2009-2010, dan himbauan ke PLN untuk Pemerintah agar menggunakan pembangkit yang non BBM dalam rangka penghematan.